

Kwaliteitshandboek van

DESKO
kantoorinrichters van de toekomst!

**Klanten inspireren met
een nieuwe manier
van denken en doen**

INHOUD

BELEIDSVERKLARING TEN AANZIEN VAN ISO- 9001:2008

INLEIDING

Kantoorinrichter voor nieuw en gebruikt

Breed assortiment

Service en garantie

Centraal gelegen

KWALITEITSMANAGEMENT

Onze missie en de circulaire economie

Scope van het totale managementsysteem

Waarom is circulaire economie belangrijk?

BESTUUR VAN DE ORGANISATIE

Directieverantwoording en management review

Taken en verantwoordelijkheden binnen het kwaliteits- en milieumanagement

Afdelingen: taken en verantwoordelijkheden

Interne communicatie

PERSONEEL EN MANAGEMENT VAN MIDDELEN

Algemeen personeelsbeleid

Management van middelen

INRICHTING VAN HET MANAGEMENTSYSTEEM:DE VERPLICHTE PROCEDURES

Beheersing van documentatie en registraties

Interne audit

Beheersing van afwijkende producten en corrigerende en preventievemaatregelen

INRICHTING VAN HET MANAGEMENTSYSTEEM: OVERIGE PROCEDURES

De core business

Klantprocessen

Klachten

Monitoring en meting

Inkoop

Het beleid van Desko ten aanzien van ISO 9001:2008

Desko hanteert de principes en richtlijnen van NEN-ISO 9001:2008 en past deze toe in de uitvoering van haar bedrijfsactiviteiten en beschouwt het als een essentieel onderdeel van de ondernemingsstrategie. Hiertoe is een kwaliteitsmanagementsysteem opgezet en geïmplementeerd.

DESKO B.V. profileert zich al jaren als dé specialist in kantoormeubelen, bureaustoelen en complete kantoorinrichting, zowel nieuw design als hergebruik. DESKO B.V. heeft een zeer breed assortiment en biedt haar klanten de beste service. DESKO B.V. staat gerand voor de kwaliteit en duurzaamheid van haar meubelen. Daarom bieden wij al onze klanten een gedegen kwaliteitsgarantie van twee tot tien jaar op gebruikt en nieuw meubilair. De scope van het kwaliteitsbeleid richt zich op de levering en montage van en garantie op de complete, kwalitatief hoogstaande kantoorinrichting.

Wij hebben keuzes gemaakt ten aanzien van de onderbouwing en uitwerking van het kwaliteitsmanagementsysteem als onderdeel van het totale beleid. Ons beleid richt zich op continuïteit. We willen een structurele samenwerking aangaan met voor ons belangrijke partijen en we zorgen voor borging van kwaliteit. We investeren daarom veel in kwaliteit en innovatie in onze organisatie.

Om dit te realiseren hebben wij doelstellingen bepaald, die wij evalueren op de resultaten daarvan. Om de gewenste doelstellingen te behalen:

- luisteren wij zorgvuldig naar onze klanten, analyseren en evalueren wij regelmatig met deze;
- investeren wij in middelen om de kwaliteit telkens weer te verbeteren;
- vinden wij het belangrijk dat onze medewerkers tevreden zijn, vragen wij regelmatig naar hun mening en betrekken wij ze bij organisatieontwikkelingen;
- zorgen wij dat we op de hoogte blijven van de laatste ontwikkelingen en vernieuwingen in onze branche;
- willen wij als organisatie een positief beeld uitdragen, dit onder andere door altijd de zorg te dragen dat onze klanten optimaal tevreden blijven; en
- registreren wij belangrijke en relevante zaken, zodat wij onze afspraken kunnen nakomen.

Het bereiken van doelstellingen vergt continue verbeteringsprocessen binnen de onderneming. Dit continu verbeteren kan alleen met de inzet van alle medewerkers. Iedere medewerker heeft hiermee een eigen verantwoordelijkheid in het verbeteren van het functioneren van de organisatie. Het beleid is alleen te realiseren indien eenieder zich daarvoor inzet en haar wensen in deze kenbaar maakt. De directie draagt er zorg voor dat dit beleid en de toepasselijke wet- en regelgeving bij eenieder bekend is.

Omdat we blijvend kwaliteit willen leveren, evalueren wij elk jaarlijks ons beleid. Mochten veranderingen nodig zijn dan zullen we deze doorvoeren.

Inleiding

DESKO kantoorinrichters staat sinds 1952 garant voor kwaliteit op het gebied van kantoorinrichting, vloerbedekking, meubilair en kantoorbenodigdheden. Dagelijks vinden vele verkoopopdrachten hun weg binnen de professionele markten van o.a. projectinrichting, architecten, multinationals en vele andere zakelijke eindgebruikers.

Kantoorinrichter voor nieuw en gebruikt

DESKO kantoorinrichter verkoopt zowel nieuwe als gebruikte kantoormeubelen. De laatste categorie wordt nauwkeurig gecontroleerd, opnieuw gestoffeerd en grondig gereinigd in Desko's Refurbish factory voordat we ze weer te koop aanbieden. Het is hierdoor bijna niet van nieuw te onderscheiden. Gebruikt meubilair krijgt bij ons een nieuwe levenscyclus, waardoor DESKO meubilair een maatschappelijk verantwoorde keuze is.

Breed assortiment

Wij hebben een breed assortiment bureaus, vergader opstellingen, kantine inrichting, zithoekmeubilair en archiefoplossingen. DESKO biedt tevens voor de aankleding van uw werkplek verschillende oplossingen, of het nu gaat om een kapstok, papierbak of vitrinerek, DESKO levert het. Maar er is meer. Wij zijn graag van dienst met advies en ideeën om uw werkplek zo efficiënt mogelijk in te richten met geheel eigen stijl. Wij maken gratis een 3D tekeningen van uw werkruimte met de gewenste kantoorinrichting.

Service en garantie

Snelheid gewenst? Grote aantallen? Scherpe tarieven? DESKO, kan binnen 24 uur kantoormeubilair bezorgen en monteren. Daarnaast biedt DESKO reparatie- en omruil-service maar ook voor tijdelijke oplossingen kunt u bij ons terecht. Wij geloven in de kwaliteit en duurzaamheid van onze meubelen. Daarom geeft DESKO twee tot tien jaar kwaliteitsgarantie op gebruikt en nieuw meubilair.

Centraal gelegen

DESKO is georganiseerd vanuit het moderne centrale hoofddistributiecentrum in Amsterdam Westpoort. Wij hebben ons eigen opgeleid en gecertificeerd personeel, magazijn en transport. Wilt u langskomen om onze producten te bekijken? U bent welkom in één van onze 3 filialen in Amsterdam, Eindhoven en Vianen.

Kwaliteitsmanagement

Het kwaliteitsbeleid en -managementsysteem is onderdeel van het totale beleid en managementsysteem; net zoals dat ook het milieumanagementsysteem bevat.. Het kwaliteitsmanagementsysteem bevordert de professionaliteit en stelt zeker dat er consistent een product en dienst verleent wordt aan de klanten die de contractuele behoefte invult. Centraal staat daarbij het “in een keer goed doen” door het voorkomen van afwijkingen in tegenstelling tot het op ad hoc basis rectificeren van fouten.

Om uitvoering te kunnen geven aan het kwaliteits- en milieusysteem zijn er op verschillende niveaus het beleid, de processen en instructies vastgelegd. Er wordt onderscheid gemaakt tussen:

- Beleid; Het beleid voor het kwaliteits- en milieusysteem wordt bepaald door de directie en is vastgelegd in dit kwaliteitshandboek.
- Processen, werkinstructies en formulieren. De processen, werkinstructies en formulieren worden door de proceseigenaren vastgelegd en bijgehouden.

Onze missie en de circulaire economie

Onze missie is, om onze klanten te ACTIVEREN met een nieuwe manier van denken en doen. Dit doen we vanuit de principes van de circulaire economie.

Scope van het totale managementsysteem

Het ontwerpen, produceren, leveren (verkoop en verhuur) en onderhouden van kantoorinrichtingen (van 2de hands stoel tot complete design inrichting) waarbij actief bijgedragen wordt aan de oplossing voor afvalproblematiek, grondstoffenschaarste en waardevernietiging.

Waarom is circulaire economie belangrijk?

Als systematische oplossing voor het probleem van een grondstoffentekort en verspilling, is een nieuw economisch model bedacht. Deze omslag gaat gepaard met slimme retoursystemen en producten gericht op hergebruik van onderdelen en materialen. Producten worden ontworpen voor langere gebruiksduur dan wel een optimale gebruiksduur. De kwaliteit en performance van de producten gaat hierdoor omhoog. Producten met korte omlooptijden worden geoptimaliseerd voor herwinning van grondstoffen. De betreffende systeeminnovaties hebben ook directe consequenties voor het beheer en het gebruik van grondstoffen.

